



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Tiempo de espera y desempeño del profesional del servicio
de rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. García Matallana, Edgar Ruperto

ASESOR:

Dr. Vértiz Osore, Jacinto Joaquín

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la Salud

PERÚ - 2015

Página del Jurado

.....
Dra. Nancy Cuenca Robles
Presidente

.....
Dr. Felipe Guizado Oscoco
Secretario

.....
Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo
Vocal

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso.

A mi esposa Silvana y a mis hijos Favio y
Valentina, por su amor y su constante
paciencia, apoyo y comprensión.

Edgar

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por darnos la oportunidad de seguir estudios de Postgrado haciendo de nosotros mejores profesionales.

A mi jefa de servicio Dra. Julia Balarezo por su apoyo incondicional en la ejecución de la investigación.

A los docentes de la escuela de Postgrado por sus enseñanzas y aportes en la elaboración de este trabajo de investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Edgar Ruperto García Matallana estudiante del Programa Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08167634 con la tesis titulada “Tiempo de espera y desempeño del profesional del servicio de rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 16 de abril del 2016

Firma

Nombres y apellidos: Edgar Ruperto García Matallana

DNI: 08167634

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Tiempo de espera y desempeño del profesional del servicio de rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citaciones contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Atentamente,

Br. Edgar Ruperto García Matallana

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Internacionales	15
1.1.2. Nacionales	16
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	18
1.2.1. Tiempo de espera	18
1.2.2. Desempeño laboral	25
1.3. Justificación	36
1.4. Problema	37
1.4.1. Realidad problemática	37
1.4.2. Formulación del Problema general	39
1.5. Hipótesis	40
1.6. Objetivos	41
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	44
2.2. Operacionalización de la variable	45
2.3. Metodología	47
2.4. Tipo de estudio	47

2.5.	Diseño de investigación	48
2.6.	Población, muestra y muestreo	49
2.6.1.	Población	49
2.6.2.	Muestra	49
2.6.3.	Muestreo	50
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.7.1.	Técnica de recolección de datos	50
2.7.2.	Instrumento de recolección de datos	51
2.7.3.	Validez y confiabilidad del instrumento	51
2.7.4.	Procedimientos de recolección de datos	52
2.8.	Métodos de Análisis de datos	52
2.9.	Aspectos éticos	53
 III. Resultados		
3.1.	Consideraciones previas del análisis	55
3.2.	Descripción de los resultados	57
3.3.	Contraste de hipótesis.	64
 IV. Discusión		78
 V. Conclusiones		82
 VI. Recomendaciones		84
 VII. Referencias Bibliográficas		86
 Apéndices		92

Lista de tablas	Pág.
Tabla 1.: Operacionalización e indicadores de la variable 1: Tiempo de espera	45
Tabla 2. Operacionalización e indicadores de la variable 2: Desempeño laboral	46
Tabla 3. Prueba alfa de Cronbach para la confiabilidad del instrumento que mide la variable 2	51
Tabla 4. Resumen del modelo y potencia de análisis verificada mediante el bootstrap	56
Tabla 5. Clasificación del Tiempo de espera de acuerdo a intervalos en minutos	57
Tabla 6. Categorización del Tiempo de espera de acuerdo a intervalos en minutos	58
Tabla 7. Categorización del desempeño laboral de los profesionales del área de rehabilitación del Hospital Santa Rosa.	61
Tabla 8. Categorización de las dimensiones de la variable desempeño laboral de los profesionales del área de rehabilitación del Hospital Santa Rosa	62
Tabla 9. Prueba de Chi cuadrado para evaluar la influencia del tiempo de espera sobre el desempeño laboral de los profesionales del área de rehabilitación.	64
Tabla 10. Estadístico eta (η) para evaluar la influencia del tiempo de espera sobre el desempeño laboral de los profesionales	65
Tabla 11. Prueba de Chi cuadrado para evaluar la influencia del tiempo de espera sobre la dimensión planificación del desempeño laboral.	66
Tabla 12. Estadístico eta (η) para evaluar la influencia del tiempo de espera sobre la dimensión planificación del desempeño laboral.	67
Tabla 13. Prueba de Chi cuadrado para evaluar la influencia del tiempo de espera sobre la dimensión responsabilidad del desempeño laboral.	68
Tabla 14. Prueba de Chi cuadrado para evaluar la influencia del tiempo de espera.	69
Tabla 15. Estadístico eta (η) para evaluar la influencia del tiempo de espera.	70

Tabla 16. Prueba de Chi cuadrado para evaluar la influencia del tiempo de espera sobre la dimensión calidad del desempeño laboral	71
Tabla 17. Prueba de Chi cuadrado para evaluar la influencia del tiempo de espera sobre la dimensión confiabilidad y discreción.	72
Tabla 18. Estadístico eta (η) para evaluar la influencia del tiempo de espera sobre la dimensión confiabilidad y discreción laboral.	73
Tabla 19. Prueba de Chi cuadrado para evaluar la influencia del tiempo de espera sobre la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral	74
Tabla 20. Estadístico eta (η) para evaluar la influencia del tiempo de espera sobre la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral	75
Tabla 21. Prueba de Chi cuadrado para evaluar la influencia del tiempo de espera sobre la dimensión cumplimiento de normatividades	76
Tabla 22. Estadístico eta (η) para evaluar la influencia del tiempo de espera sobre la dimensión cumplimiento de normatividades	77

Lista de figuras	Pág.
Figura 1. La espera y sus efectos	18
Figura 2. Comparación entre espera y retraso	19
Figura 3. Cadenas de esperas y de retrasos	20
Figura 4. Flujograma de la operacionalización de la variable tiempo de espera del paciente	45
Figura 5. Esquema representativo del modo de análisis del bootstrap	55
Figura 6. Clasificación del Tiempo de espera de acuerdo a intervalos en minutos	58
Figura 7. Categorización del Tiempo de espera de acuerdo a intervalos en minutos	59
Figura 8. Categorización del Tiempo de espera antes y después de la cita programada	60
Figura 9. Categorización del desempeño laboral de los profesionales	62
Figura 10. Categorización de las dimensiones de la variable desempeño laboral	63

Resumen

Con la finalidad de Determinar la influencia del tiempo de espera del usuario externo sobre el desempeño laboral del personal de rehabilitación e, este proyecto de investigación se formuló dentro del Hospital Santa Rosa – Pueblo Libre.

Fue una investigación básica, correlacional causal, con enfoque cuantitativo. Se analizaron 244 tiempos de espera durante un mes de atención en este servicio. Se tomó datos del desempeño de 21 profesionales adscritos al área. Se aplicó la prueba de Chi – Cuadrado ($\alpha = 0.05$), comprobando con el estadígrafo eta (η).

En las conclusiones se determinó que existe influencia del tiempo de espera del usuario externo sobre la dimensión planificación del desempeño laboral del personal de rehabilitación del Hospital Santa Rosa ($p=0,027<0,05$). No existe influencia del tiempo de espera del usuario externo sobre la dimensión responsabilidad del desempeño laboral ($p=0,167>0,05$); Existe influencia del tiempo de espera del usuario externo sobre la dimensión iniciativa del desempeño laboral ($p=0,026<0,05$); No existe influencia del tiempo de espera del usuario externo sobre la dimensión calidad del desempeño laboral ($p=0,192>0,05$); Existe influencia del tiempo de espera del usuario externo sobre la dimensión confiabilidad y discreción del desempeño laboral ($p=0,007<0,05$); Existe influencia del tiempo de espera del usuario externo sobre la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral ($p=0,019<0,05$) y finalmente existe influencia del tiempo de espera del usuario externo sobre la dimensión cumplimiento de normatividades del desempeño laboral ($p=0,005<0,05$).

Palabras clave: Tiempo de espera, Desempeño laboral.

Abstract

In order to determine the influence of timeout external user on job performance and rehabilitation staff, this research project was formulated within the Hospital Santa Rosa - Pueblo Libre.

It was basic research, correlational causal, with quantitative approach. Analyzed 244 timeouts for a month of care in this service. performance data of 21 professionals assigned to the area was taken. test was applied Chi - Square ($\alpha = 0.05$), checking with the statistician eta (η).

The conclusions determined that there is influence timeout external user on job performance planning rehabilitation staff Hospital Santa Rosa ($p = 0.027 < 0.05$) dimension. There is no timeout influence of external user on the responsibility of job performance ($p = 0.167 > 0.05$) dimension; There timeout influence of external user on the initiative of job performance ($p = 0.026 < 0.05$) dimension; There is no timeout influence of external user on the quality dimension of job performance ($p = 0.192 > 0.05$); There timeout influence of external user on reliability and discretion dimension of job performance ($p = 0.007 < 0.05$); There timeout influence of external user on interpersonal relations dimension of job performance ($p = 0.019 < 0.05$), and finally there is influence timeout external user on compliance normativities job performance ($p = 0.005$ dimension < 0.05).

Keywords: Timeout, Job Performance